


Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y LOS SERVICIOS DIGITALES.</b>	Código: PR-M11-P2-02
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 1 de 8

## 1. OBJETIVO:

Planear la implementación, construcción, instalación, configuración, parametrización, mantenimiento y puesta en marcha de las soluciones TIC de otros sistemas de información y los servicios digitales, cumpliendo con los estándares tecnológicos de calidad para satisfacer las necesidades de los usuarios finales en la Gobernación del Valle del Cauca, permitiéndonos consolidar al Valle del Cauca como un territorio inteligente e innovador.

## 2. RESPONSABLE:

Profesional Especializado de planta o contratista que cumpla con las competencias y habilidades descritas en los documentos soporte que estructuro la Secretaria de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

## 3. ALCANCE:


Inicia al definir las metodologías y estándares para asegurar que el análisis, diseño, desarrollo, puesta en producción y administración de los sistemas de información y los servicios digitales a implementar y/o mantener, responda a los requerimientos de los usuarios finales y las aéreas de la Gobernación del Valle del Cauca y termina al realizar los ajustes y acciones necesarias para cumplir con los planes, proyectos y programas.

## 4. DEFINICIONES:

- **REQUERIMIENTOS FUNCIONALES:** Documento que contiene las reglas del negocio en cuanto a su funcionamiento (todo lo que debe permitir realizar el sistema de información).
- **CASOS DE USO:** Técnica para la captura de requisitos potenciales de un nuevo sistema o una actualización de software. Cada caso de uso proporciona uno o más escenarios que indican cómo debería interactuar el sistema con el usuario o con otro sistema para conseguir un objetivo específico
- **Sistemas de información:** conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo (SI).
- **Servicio Digital:** Mecanismo que satisface una necesidad en línea.
- **Backup:** Es la frase en inglés para determinar copia de seguridad.
- **TIC:** Tecnologías de Información y Comunicaciones.
- **OPA:** Otros procedimientos administrativos.
- **MARE:** Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial
- **MGA:** Metodología General Aplicada.
- **EAP:** Estructura analítica del proyecto. Metodología de Marco Lógico
- **EBI:** Ficha de Estadísticas básicas de inversión de un proyecto.
- **SGC:** Sistema de Gestión Calidad
- **MINTIC:** Ministerio de las TIC
- **ANS:** Acuerdo de niveles de servicio para la atención de solicitudes de servicio.
- **ITD:** Índice de transparencia Departamental.
- **FURAG:** Formulario único de reportes avances a la gestión.
- **IGA:** Índice de Gobierno Abierto.
- **DAFP:** Departamento Administrativo de la Función Pública
- **PETIC:** Plan Estratégico de Tecnología y Sistemas de Información.

  
Jhonn Harold Valencia



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y LOS SERVICIOS DIGITALES.</b>	Código: PR-M11-P2-02
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 2 de 8

- CIO: Chief Information Officer: Son los líderes de la gestión estratégica de Tecnologías de Información, encargados de planificar, organizar, coordinar, gestionar y controlar la estrategia de uso y apropiación de TIC, y todo lo que conlleva esta tarea.
- Datos Abiertos: Los datos son abiertos cuando la información es de libre acceso y no tiene restricciones de uso, está estructurada, puede ser reutilizada y está en formatos de lectura fácil.

## 5. CONTENIDO:

Este procedimiento hace parte de las actividades que recomienda el Marco de Referencia de Arquitectura Empresarial (MRAE), en lo referente a los sistemas de información, es importante recordar que cualquier solicitud a la secretaria de las TIC debe realizarse por medio del aplicativo designado para ello, o por medio de correo electrónico dirigido a la secretaria .

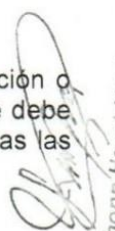
Para casos en los cuales se solicite un concepto técnico para la adquisición, compra, alquiler, arrendamiento, prestación de servicio, mantenimiento, actualización, operación de software, hardware y/o comunicaciones, se debe remitir un oficio al Secretario, identificando el proyecto, programa, plan y metas del plan de desarrollo, con las justificaciones técnicas y administrativas para analizar el requerimiento, además la justificación por las cuales no se realiza a través de la Secretaria de las TIC.

Una vez el oficio es recibido utilizando los procedimientos de correspondencia ordenados por el SGC y MIPG, dependiendo de la pertinencia es remitido al funcionario o contratista competente para responderlo, antes de su envío pasa nuevamente por el Secretario de las TIC quien lo valida con su firma y es despachado utilizando los procedimientos de correspondencia aprobados para esto. (FO-M11-P1-01).


Por otro lado, dentro de las actividades específicas de este procedimiento se encuentran:

- Señalar los responsables de liderar la definición, adquisición y supervisión de las capacidades de infraestructura tecnológica, servicios de administración, operación y soporte y velar por la prestación eficiente de los servicios tecnológicos necesarios para garantizar la operación de los sistemas de información y servicios digitales según criterios de calidad, oportunidad, seguridad, escalabilidad y disponibilidad.
- Designar los responsables de liderar el desarrollo, implementación y mantenimiento de los sistemas de información y servicios digitales de la entidad y/o sector en virtud de lo establecido en el Plan Estratégico de tecnologías de la información y de las comunicaciones (PETIC) o en su defecto el Manual TIC, así como las necesidades de información de los servicios al ciudadano y grupos de interés.
- Los tiempos de respuesta de las solicitudes se hará con base en el Acuerdo de niveles de servicio (ANS) definido por la Secretaría de las TIC.

Con base en lo anterior si en alguna de las solicitudes se requiere un servicio para la creación, activación o retiro de un usuario SAP o de cualquier otro sistema de información o servicio digital que los requiera se debe adjuntar el siguiente formato FO-M11-P2-05 con las firmas respectivas y el diligenciamiento total de todas las casillas.

  
Jhonn Harold Valencia



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y LOS SERVICIOS DIGITALES.</b>	Código: PR-M11-P2-02
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 3 de 8

En el evento de olvidos de claves o bloqueos por intentos fallidos, se debe diligenciar el formato FO-M11-P2-12 con las firmas respectivas y el diligenciamiento total de todas las casillas que correspondan a otros Sistemas de información o servicios Digitales.

Las modificaciones de roles es de las solicitudes más delicadas y al igual que los casos anteriores se debe diligenciar el formato No. FO-M11-P2-13 con las firmas respectivas y el diligenciamiento total de todas las casillas, cuando corresponda.

Todas las actividades anteriores están sujetas al análisis de la solicitud y su aprobación posterior por el líder de Sistemas de información o el de servicios digitales, por lo que se recuerda que estas activaciones no se realizan de manera inmediata y como todas las actividades de los servidores públicos están sujetas a una planeación previa, de manera general estas solicitudes se realizarán un tiempo no mayor a 1 día hábiles después de su recepción e ingreso en la aplicativo designado para ello, es posible que esta actividad se realice sin cumplir este procedimiento solo con la autorización del Secretario de las TIC.


Para los casos en los que se expido un Concepto Técnico y se necesite hacer la liberación en SAP de aquellos activos o servicios con componentes TIC, se debe diligenciar el FO-M11-P2-11, para que pueda ejecutarse esta actividad.

Para el desarrollo de este contenido, las actividades que describen a continuación garantizarán su cumplimiento, siempre y cuando se tenga los recursos establecidos en la caracterización del proceso:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
0.	Inicio		
1.	Definir las metodologías y estándares para asegurar que el diseño y posterior desarrollo para la administración de los otros sistemas de información y los servicios digitales a implementar y/o mantener, responda a los requerimientos de los usuarios finales.	Secretario de las TIC	Actas
2.	Planear la disponibilidad de recursos específicos para el mantenimiento de los otros sistemas de información y servicios digitales.	Secretario de las TIC	
3.	Analizar los recursos disponibles para el desarrollo, uso y servicio de los otros sistemas de información y servicios digitales.	Profesional o Contratista.	
4.	Identificar requerimientos con base en los recursos disponibles y definir alcance de los otros sistemas de información y servicios digitales.	Profesional o Contratista.	Acta o Correos
5.	Realizar las actividades necesarias para colocar en marcha los servicios digitales y los otros Sistemas de Información.	Profesional o Contratista.	

  
Jhonn Harold Valencia




Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y LOS SERVICIOS DIGITALES.</b>	Código: PR-M11-P2-02
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 4 de 8

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
6.	Recibir las incidencias de los usuarios finales de los Servicios Digitales y los otros sistemas de información	Profesional o Contratista.	Correo electrónico, Aplicativo de incidencias
7.	Atender las incidencias de los usuarios finales de los Servicios Digitales y los otros sistemas de información	Profesional o Contratista.	Correo electrónico, Aplicativo de incidencias
8.	Analizar las incidencias de los usuarios finales de los Servicios Digitales y los otros sistemas de información	Profesional o Contratista	
9.	Apoyar la gestión de los usuarios finales en los otros sistemas de información y servicios digitales.	Profesional, técnico o Contratista	
10.	Definir plan Capacitación, a los diferentes usuarios de los otros sistemas de información y servicios digitales, de ser requerido.	Profesional, técnico o Contratista	Actas, Listas de asistencia
11.	Desarrollar plan Capacitación, a los diferentes usuarios de los otros sistemas de información y servicios digitales, de ser requerido.	Profesional, técnico o Contratista	Actas, Listas de asistencia
12.	Realizar las reuniones de trabajo y actividades de modificación concernientes a los otros sistemas de información y servicios digitales.	Profesional, técnico o Contratista	Listas de asistencias.
13.	Construir, instalar, configurar, y parametrizar los otros sistemas de información y servicios digitales, de ser necesario.	Profesional, técnico o Contratista.	Informes de Gestión
14.	Generar el Plan de Pruebas de los requerimientos, los otros sistemas de información y servicios digitales, si se requiere.	Profesional, técnico o Contratista	Informe del Plan de Pruebas
15.	Apoyar las pruebas de los otros sistemas de información y servicios digitales.	Profesional, técnico o Contratista.	Listas de asistencias.
16.	Llevar el registro de las incidencias solucionadas a cada usuario, en su defecto al proceso o área respectiva, mediante las herramientas utilizadas para tal fin.	Profesional, técnico o Contratista	Reportes y Formatos

  
 Jhonn Harold Valencia



Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y LOS SERVICIOS DIGITALES.</b>	Código: PR-M11-P2-02
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 5 de 8

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
17.	Generar los indicadores respectivos	Profesional, técnico o Contratista	Reporte de indicadores
18.	Analizar los indicadores	Profesional, técnico o Contratista	
19.	Gestionar y administrar los riesgos y controlarlos	Profesional, técnico o Contratista	Informe de gestión
20.	Realizar los Ajustes y acciones necesarias para cumplir con los planes, proyectos y programas.	Profesional, técnico o Contratista.	Informes de Gestión
21.	Supervisar y realizar seguimiento y control a las actividades y contratos relacionados con los otros sistemas de información y servicios digitales, con base en los cronogramas de ejecución.	Profesional, técnico o Contratista	Informe de gestión
	fin		

#### 6. SOPORTE NORMATIVO Y DE REFERENCIA:


- Plan Nacional de TIC.
- Guías de mejores prácticas en el sector público ISO-IEC-11801, ISO-24074, ISO-17799, ISO-27000, ISO-24764, ISO-14644, ISO 20000.
- Procedimiento formular los planes del Departamento de Planeación de la Gobernación del Valle.
- Planes de Desarrollo Nacional y Departamental.
- Políticas y normatividad en materia de Telecomunicaciones.
- Ley 1341 de 2009
- Ley 152 de 1994
- Decreto 1049 de 2001
- Documento Conpes 3072 DNP
- Norma NTCGP-1000
- Manual MECI:1000
- Decreto 415 de 2016 DAFP
- Decreto 1151 de 2008
- Decreto 2693 de 2012
- Ley 1437 de 2011
- Resoluciones 1511 y 1297 de 2010
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1273 de 2009
- Ley 1581 de 2012
- Ordenanza 430 de 2016 - Asamblea Departamental
- Decreto 1078 de 2015
- Decreto 1414 de 2017 – MinTIC
- Decreto 1008 de 2018 - MinTIC

#### 7. REGISTROS:



Harold Valencia




Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y LOS SERVICIOS DIGITALES.</b>	Código: PR-M11-P2-02
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 6 de 8

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención TRD	Disposición final
1.	Actas	Líder de programa o Profesional	Secretaria de las TIC	Responsable de Archivo	de Legajador	Según TRD	Según TRD
2.	Informes	Líder de programa o Profesional	Secretaria de las TIC	Responsable de Archivo	de Legajador	Según TRD	Según TRD
5.	Listado de asistencia	Líder de programa o Profesional	Secretaria de las TIC	Responsable de Archivo	de Legajador	Según TRD	Según TRD
6.	Oficio	Secretario de las TIC	Secretaria de las TIC	Responsable de Archivo	de Legajador	Según TRD	Según TRD
7.	Comunicado físico a electrónico	Líder de programa o Profesional	Secretaria de las TIC	Responsable de Archivo	de Legajador	Según TRD	Según TRD
8.	Formatos, manuales, instructivos o guías.	Líder de programa o Profesional	Secretaria de las TIC	Responsable de Archivo	de Legajador	Según TRD	Según TRD

#### 8. CONTROL DE CAMBIOS:

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Razón de la Actualización	Fecha
01	Modificación con base en el decreto 1138 de 2016, que cambia de departamento a secretaria, haciendo que su misión sea más amplia, garantizando no solo una gestión interna, sino también, una gestión externa con el programa de economía digital y todo aquel que lo modifique, complemente, adicione, derogue o reemplace. Ordenanza No. 430 de 2016 "Por medio del cual se formula el marco orientador de la política pública y de la estrategia para el Desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, para un Valle del Cauca Inteligente e Innovador"	31-05-2017
02	Se realiza un cambio debido al cambio que hace de Gobierno en Línea a Gobierno Digital con base en el Decreto 1414 de 2017 de MINTIC	25-01-2018
01	Ajustes por la NTC ISO 9001:2015 – MIPG – Proceso de Certificación en Calidad	15/08/2018

*Jhonn Harold Valencia*

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	<b>PROCEDIMIENTO ADMINISTRAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y LOS SERVICIOS DIGITALES.</b>	Código: PR-M11-P2-02
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 15/08/2018
		Página: 7 de 8

**9. ANEXOS:**

- Diagrama de Flujo

**10. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:**

Elaboró	Revisó	Aprobó
<b>Nombre:</b> Jhonn Harold Valencia Torres - Ricardo Ramirez Sabogal <b>Cargo:</b> Profesional Especializado - Agente de Cambio <b>Firma:</b>   <b>Fecha:</b> 01/08/2018	<b>Nombre:</b> Frank Alexander Ramirez O. <b>Cargo:</b> Secretario de las TIC <b>Firma:</b>  <b>Fecha:</b> 08/08/2018	<b>Comité Coordinador del SIG</b>  Acta No.06
		<b>Fecha:</b> 15/08/2018





# PROCEDIMIENTO ADMINISTRAR LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y LOS SERVICIOS DIGITALES.

## ANEXO

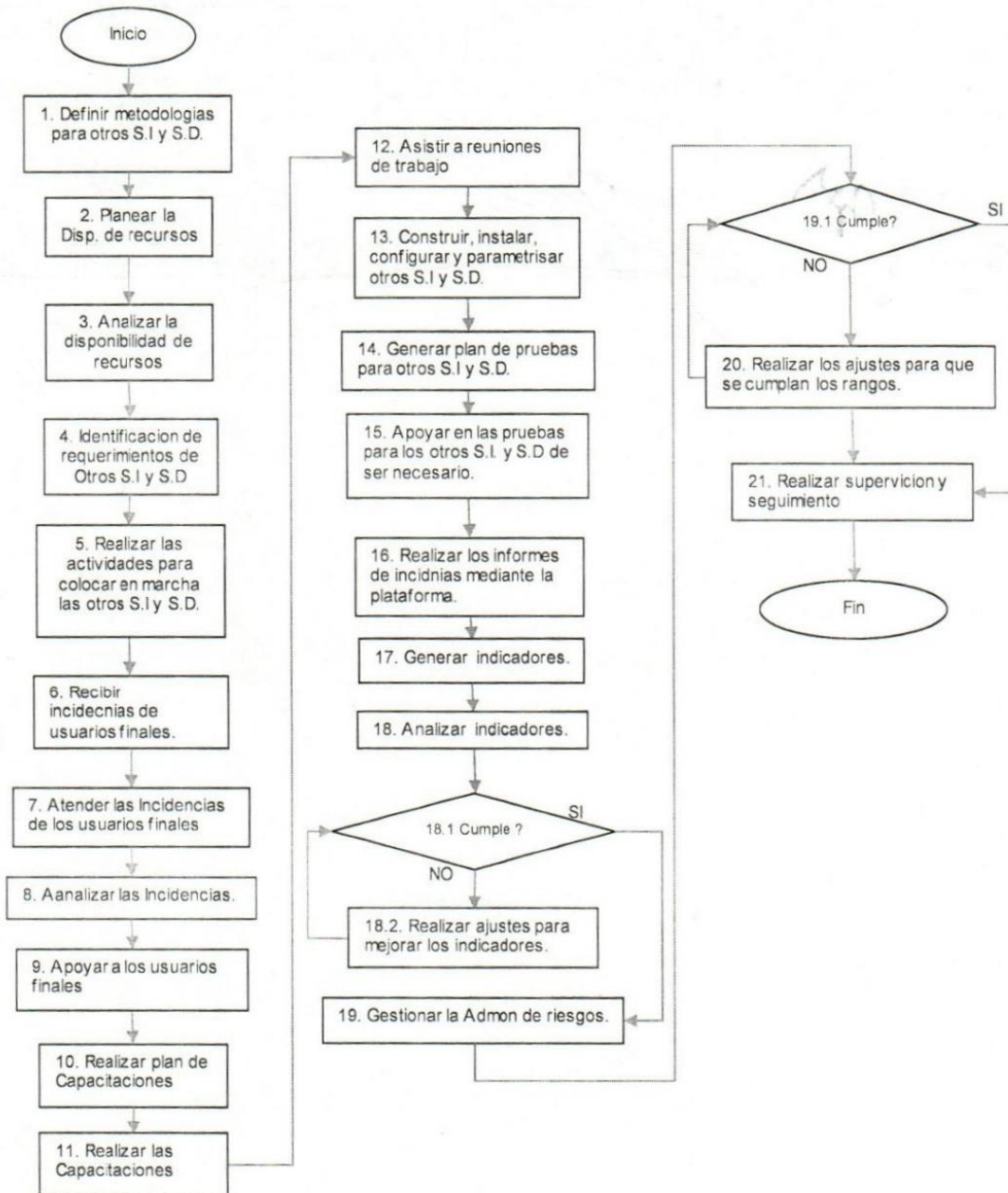
### GOBERNACION DEL VALLE DEL CAUCA

#### SECRETARIA DE LAS TECNOLOGIAS LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES

#### PROCESO M11 P1 GESTIONAR LOS SISTEMAS DE INFORMACION

#### FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO M11-P2-02 PROCEDIMIENTO

#### ADMINISTRAR OTROS SISTEMA DE INFORMACION Y LOS SERVICIOS DIGITALES



*Jhonn Harold Valencia*  
Jhonn Harold Valencia